

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial



## **“DIAGNÓSTICO DE COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE (POST-VENTA) DE LA EMPRESA AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A.”**

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Autores:**

Alvarado Bautista, Miguel Angel  
Luciano Rodriguez, Jose Manuel

**Asesor:**

Mg. Miguel Ángel Rodríguez Alza

Trujillo - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ing. Miguel Rodríguez Alza, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Miguel Angel Alvarado Bautista
- Jose Manuel Luciano Rodriguez

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “**DIAGNÓSTICO DE COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE (POST-VENTA) DE LA EMPRESA AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A.**” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Miguel Ángel Rodríguez Alza

## ÍNDICE GENERAL

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE GENERAL .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	9
1.2. Formulación del problema .....	12
1.3. Objetivos .....	12
1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	12
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	12
1.4. Hipótesis .....	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	13
2.1. Tipo de Investigación .....	13
2.2. Métodos .....	13
2.3. Procedimiento .....	13
2.3.1. <i>Descripción general de la empresa</i> .....	15
2.3.2. <i>Diagnóstico del Área Problemática</i> .....	22
2.3.3. <i>Propuesta de mejora en el área de atención al cliente Postventa.</i> .....	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	37
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	40

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Etapas y descripción del proceso .....	13
Tabla 2: Causas raíces .....	23
Tabla 3: Causas raíces del proceso de Atención al cliente .....	23
Tabla 4: Indicadores de las causas raíces de los problemas .....	25
Tabla 5: Costo por pérdida por causa raíz Cr6 .....	27
Tabla 6: Costo por pérdidas debido a personal no calificado .....	29
Tabla 7: Costo por falta de protectores de vehículos al año .....	30
Tabla 8: Costo Total de tiempo perdido por accidentes laborales .....	31
Tabla 9: Costo Pérdida Actual por Causa Raíz .....	34
Tabla 10: Causas Raíz Valores porcentuales .....	35
Tabla 11: : Costo Pérdida actual relacionado a cada herramienta de mejora .....	36
Tabla 12: Participación Pérdida Actual Relacionada a Cada Herramienta de Mejora .....	36

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Diagrama de Ishikawa del área de servicio al cliente-postventa .....	10
Figura 2: Diagrama de Pareto de las causas raíces .....	24
Figura 3: Matriz Resumen de Indicadores de Variables .....	26
Figura 4: Costo Pérdida Actual por Causa Raíz .....	34
Figura 5: Participación Pérdida Actual por Causa Raíz .....	35
Figura 6: Costo Pérdida Actual Relacionado a Cada Herramienta de Mejora .....	36

## RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo general realizar un diagnóstico de los costos operativos en el área Servicio al cliente - postventa en la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A.

Para empezar, se lleva a cabo un diagnóstico situacional en el área de Servicio al cliente, ello para identificar los problemas existentes que ocasionan la baja rentabilidad y altos costos para la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A.

Luego de ello, se procedió a la redacción del diagnóstico de la empresa para identificar las Causas Raíces mediante la aplicación del Diagrama de Ishikawa. Posteriormente, se realizó la priorización de las Causas Raíces aplicando la Encuesta y el Diagrama de Pareto para la obtención del impacto económico que se genera en la empresa, esta problemática está representada en la pérdida monetaria. Los costos son de **S/. 57,908.00**

El presente proyecto aplicativo detalla también las propuestas de mejora como: Políticas de comunicación, Plan de capacitaciones, Kardex, que se proponen para poder aumentar la rentabilidad en el área de servicio al cliente.

Finalmente, con la información propuesta y habiendo realizado el diagnóstico respectivo, se presentará un análisis de los resultados y conclusiones aplicando las herramientas de mejora, con la finalidad de elevar la rentabilidad y disminuir los costos operativos en la empresa Automotores Hildemeister Perú S.A.

**PALABRAS CLAVE:** Diagnostico, Costos operativos, Post-venta, Rentabilidad.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

FIAEP. (2014). *CONTROL Y MANEJO DE INVENTARIO Y ALMACEN*.

Gómez, G., & Gonzales, I. (s.f.). *Estudio de Ingeniería de métodos aplicado a la empresa FundiMarca S.A.* Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre.

Pérez, D. (2007). *Gestión de Operaciones*.

Claros, R. y León (2012). *El Control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Breña: Intituto Pacífico S.A.C.

Amparo, G y Paoquiza, T. (2012). *El proceso de ventas y su incidencia en la atención al cliente de la empresa automotores Hyundai*, Universidad Tecnica de Ambato; Ambato Ecuador.